

[Escriba aquí]



INFORME DE PETICIONES 2024



CUARTO TRIMESTRE DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: 31 DE DICIEMBRE DE 2024

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos en las que tuvo injerencia la Oficina Asesora Jurídica, con el concurso de las diferentes dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico C.R.A, durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2024. En él se determina la oportunidad de las respuestas y se formulan las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad, lo cual también acarrea el afianzamiento de la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQR tramitadas por conducto de la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad durante el semestre enunciado, discriminadas por modalidad de petición, y así mismo se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQR. De igual manera se señala el tiempo promedio de respuesta a los requerimientos.

Finalmente, y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor de la C.R.A.

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

La C.R.A cuenta con tres canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- ✓ **Canal Electrónico:** Es el medio dispuesto por la C.R.A, a través del cual se pueden formular las PQR, utilizando los aplicativos dispuestos en la página web institucional, incluyendo el ORFEO, así como los correos electrónicos creados para tales efectos.
- ✓ **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el cubículo de atención al Ciudadano ubicado en la recepción, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Este canal está habilitado para la recepción de PQR en forma presencial, bien sean escritas o verbales.
- ✓ **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el Grupo CRÍA o la recepción de la Entidad.

DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades administrativas, por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- ✓ **Queja por el servicio:** comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Petición de Interés General:** se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros.
- ✓ **Petición de interés particular:** a través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.
- ✓ **Solicitud de información o documentación:** Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.
- ✓ **Consulta:** se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que lo remitido por la autoridad no es vinculante, ni produce efectos jurídicos y contra ella no proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.¹

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la C.R.A y de conformidad con lo establecido en la Ley No.1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.crautonomia.gov.co, los grupos de valor podrán consultar los siguientes temas de su interés:

- Quiénes somos
- Servicio al Ciudadano
- Notificaciones
- Normas que regulan la entidad
- Funciones y Deberes
- Presupuesto
- Directorio de Servidores Públicos
- Políticas y Lineamientos
- Trámites y Servicios
- Planes, Programas y Proyectos
- Programa de Transparencia y Ética Pública
- Seguimiento y Monitoreo a la Gestión
- Registro Público de Derechos de Petición
- Contratación
- Procesos y Procedimientos
- Informes y Reportes
- Mecanismos de Participación
- Sala de Prensa

¹ Las definiciones contenidas en este ítem, fueron tomadas de la Sentencia T-230/20 emitida por la Corte Constitucional

- Gestión Documental
- Gestión del Talento Humano

Literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”

Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.”

En atención a lo establecido en el **Nivel I - 4. Planeación, Presupuesto e Informes. – 4.10 Informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos**, establecido en la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y en su Anexo 1, remito la siguiente información, para el CUARTO (IV) TRIMESTRE (OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE) 2024, discriminada así:

1. Número de solicitudes recibidas:

Durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2024 fueron canalizadas a través de la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de 301 solicitudes de acceso a la información.

Número de solicitudes de acceso a la información recibidas	IV Trimestre 2024
	301

2. Número de solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otras entidades:

A continuación, se detalla el total de las solicitudes de acceso a la información que fueron trasladadas por competencia a otras entidades durante el cuarto trimestre de 2024.

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	IV Trimestre 2024
	25

3. Tiempo de respuesta a cada solicitud:

En la siguiente tabla se detalla la información del tiempo promedio de respuesta a cada solicitud de acceso a la información durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024.

Tiempo de repuesta a cada solicitud (promedio en días)	IV Trimestre 2024
	12

4. Número de solicitudes en las cuales se negó acceso a la información:

A continuación, se presenta el número de solicitudes de acceso a la información en las cuales se negó y/o limito el acceso a la información durante el cuarto

trimestre de la vigencia 2024.

Número de solicitudes en las cuales se negó el acceso a la información	IV Trimestre 2024
	0

En este periodo no se le negó el acceso a la información a ninguna solicitud.

5. Recomendaciones.

- ✓ La gestión de solicitudes se realizó de manera eficiente, con tiempos de respuesta adecuados.
- ✓ Es importante seguir fortaleciendo los procesos para reducir aún más las solicitudes que requieren traslado a otras entidades.
- ✓ Se recomienda continuar con la retroalimentación personal de PQR en la aplicación de las normativas y en la atención a solicitudes, para garantizar la transparencia y el acceso a la información dentro de los términos

Atentamente,



JOSE CARDOZO ALVAREZ
JEFE DE CONTROL INTERNO